客服人員

職務定義

按照規定的客服作業流程 提供客戶服務，並維護客戶關係

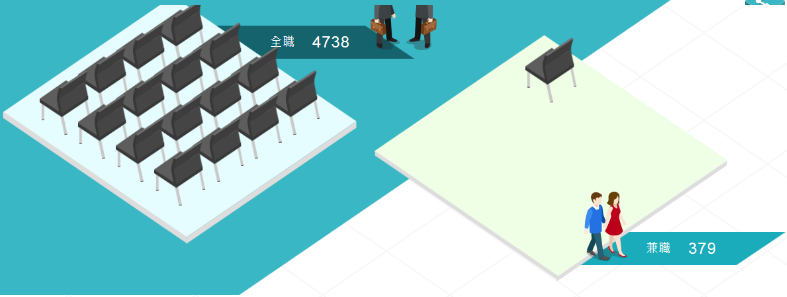
工作內容

1. 熟悉公司規章及客服作業流程
2. 傾聽並能迅速回覆顧客問題解決客戶疑問
3. 顧客意見登入，及客服人員自身意見提供，以供公司做改進
4. 承諾顧客之事項後續處理，相關需求表單填寫等
5. 定期與主管檢視顧客滿意度，並調整日後客服技巧改善及調整

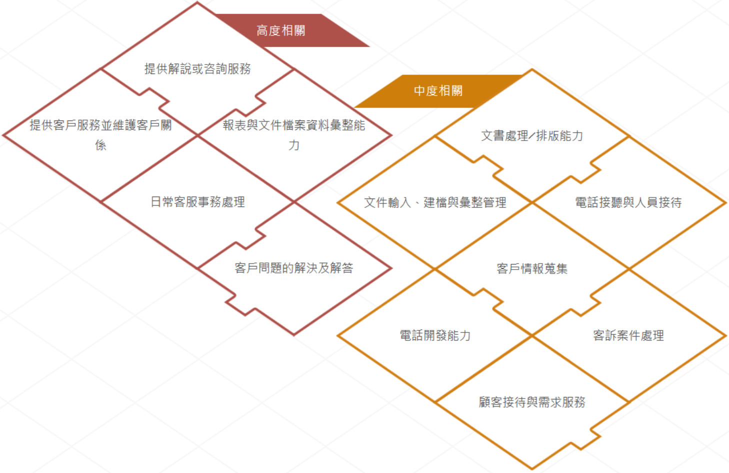
相似職務

電話客服人員、客服專員、電話行銷人員、內勤電話客服人員、ERP客服專員、上線服務專員、專線支援資深客服代表、線上接聽人員、客戶服務顧問、公關客服

意見反應



關鍵職能



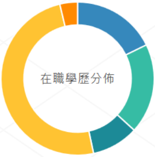
高度相關

- 提供解說或咨詢服務
- 提供客戶服務並維護客戶關係
- 報表與文件檔案資料彙整能力
- 日常客服事務處理
- 客戶問題的解決及解答

中度相關

- 文書處理/排版能力
- 文件輸入、建檔與彙整管理
- 電話接聽與人員接待
- 客戶情報蒐集
- 電話開發能力
- 客訴案件處理
- 顧客接待與需求服務

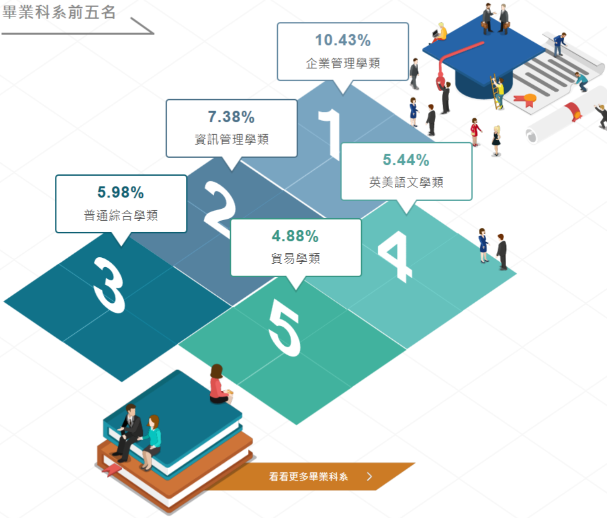
學歷分佈



● 高中職	17.71%
● 專科	18.98%
● 公立大學	9.84%
● 私立大學	49.50%
● 研究所	3.72%

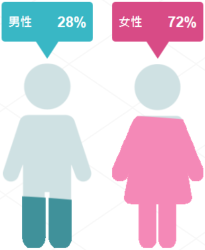
客服人員 有63.06%具備大學以上學歷

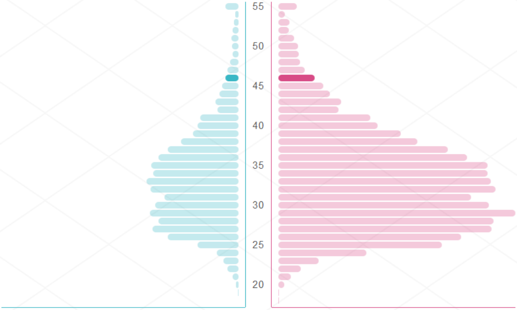
畢業科系前五名



看看更多畢業科系 >

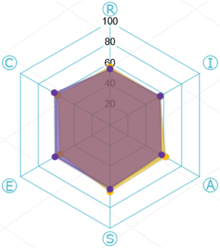
性別年齡





客服人員 以女性居多

職涯類型



R - 實作型　I - 研究型　A - 藝術型　S - 社交型　E - 企業型　C - 常規型

⬢ 不分職務(全體)的六型分數　⬢ 該職務的六型分數

興趣類型

前往Holland興趣測驗瞭解 >

常規型 Conventional　社交型 Social　企業型 Enterprising

客服人員在常規型的分數最高，這類型的人通常個性謹慎、做事講求規矩和精確。喜歡在有清楚規範的環境下工作。他們做事按部就班、精打細算，給人的感覺是有效率、精確、仔細、可靠。他們的生活哲學是穩紮穩打，不喜歡改變或創新。

九大職能類型

前往九大職能星測驗瞭解 >

海王星 Neptune(服務型)

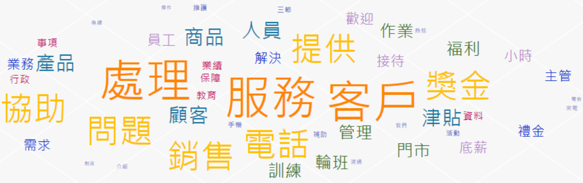
偏向提供時間、產品、地點進行各種利益或心理滿足的情緒勞務活動。

職務能力

各產業職能需求

不分行業

1. 分析客戶廣告成效與結案報告
2. 協助主管執行臨時指派之專案，以達成任務目標
3. 協助線上購物顧客服務，商品規格諮詢、訂購進度追蹤、及售後服務等客服作業
4. 客戶抱怨處理、客訴回覆問題外撥處理、客服資料紀錄彙整與追蹤、系統監控通報協助等
5. 客訴報修處理依照客訴處理SOP，協助客戶問題釐清排除、後送或轉單至所屬電信服務業者
6. 接聽Line Game用戶進線協助解決問題
7. 接聽客戶查詢電話、客戶信件諮詢服務、處理客訴問題、基本行政文書，例如：客戶服務記錄、訂單記錄、確保客服功能正常運作並持續改善提升
8. 接聽智慧型手機0800客服專線，協助客戶手機操作、故障排除及維修保固等諮詢服務
9. 處理客訴案件，安撫客戶情緒並依客戶訴求協助處理
10. 提供專業的顧客售後服務
11. 電話方式提供信用貸款相關諮詢與銷售服務(毋須開發客源)
12. 電話銷售模式針對既有用戶進行關係維繫、續留與升級銷售等，以達成部門業務目標
13. 維護公司既有客戶滿意度及關係，進而提升客戶網路行銷效益
14. 網站商程客戶信件，提供客戶商品售前諮詢/出貨、退貨、換貨、維修等相關服務
15. 線上客戶詢問處理與銷售後續服務
16. 顧客接待服務



專業證照

相關證照

前往證照中心 >

- TOEIC多益(Gold860-990分)
- TOEFL
- TQC大型資料庫管理系統_MySQL
- 債權委外催收人員專業能力測驗
- 理財規劃人員
- IELTS國際英語測驗
- TQC專業財會人員
- JLPT第二級
- 銀行內部控制人員
- TQC專業文書人員
- 信託業業務人員信託業務專業測驗
- 乙級美容技術士

最有價值證照

TOEIC多益(Gold860-990分) | TOEFL | IELTS國際英語測驗 | 銀行內部控制人員 | 理財規劃人員 | TQC專業文書人員 | TOPIK初級

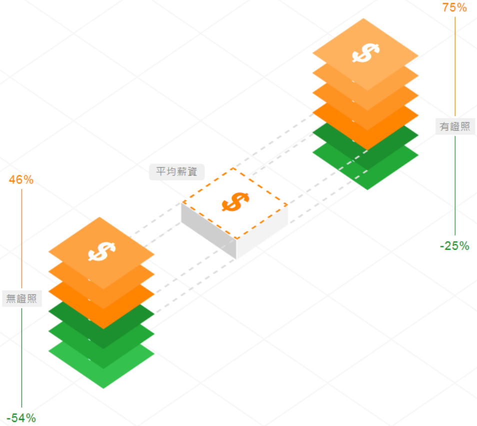
TOEIC多益
(Gold860-990分)

有**TOEIC多益(Gold860-990分)**的人有 75.00% 薪資高於市場行情，較未擁有證照者的 46.88% 高，兩者平均月薪差異為 [redacted] 元。

有證照與無證照的平均薪資差異

NT$ [redacted]

登入會員即可查看



薪資行情

平均薪資

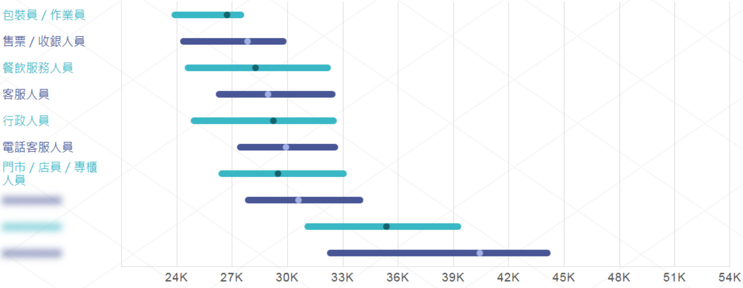
前往薪資公秤 >

NT$26,131	NT$27,188	NT$28,790	NT$31,135	NT$32,618
1年以下平均	1~3年平均	3~5年平均	5~7年平均	7~9年平均

高中職(含以下)	NT$25,476
專科	NT$26,369
大學	NT$26,691
研究所	NT$29,230
博士	就業市場樣本不足

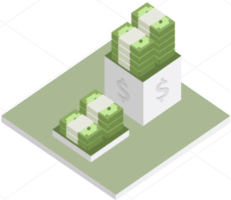
相關職務薪資比較

更多相關職缺 >



登入會員即可查看薪資比較前3名

未來發展



下一份工作平均薪資提升

14.15%

跳下一份工作平均時間

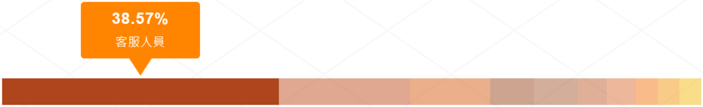
23個月

晉升為管理階級或為更高階的主管的人

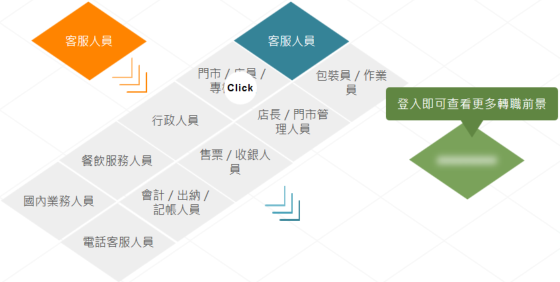
11.49%

轉職職務分析

客服人員求職者的下一份工作選擇職務比例



請選擇客服人員的下一份工作看未來發展前景



請選擇您的求職狀態

我想要轉職 ›

‹ 我是社會新鮮人

意見反應 ›

工作甘苦談

更多工作甘苦談 ›

客服的一天

這是一個非常具有挑戰性的工作，在這裡我每天要跟不同的客戶做聯繫，從中訓練我自己的溝通與談判技巧，還有業務行銷的能力，學習...

工作甘苦談 | 客服人員 | 客服開發 | 客服人員 | 業務貿易/客服門示

職務類別：客服開發　　職稱：客服人員

職場媽媽重返職場的抉擇

我曾經有一位同事因為請產假很害怕會不會最後無法回到公司上班後來生產完她也休息一陣子，她決定重返職場，很幸運的是上司也非常歡...

工作甘苦談 | 客服人員 | 客服開發 | 職場 | 生育

職務類別：客服開發　　職稱：客服人員

客服人員能力Up的新招!

隨著電子商務的快速發展，越來越多的工作已逐漸被網路所取代了，淘寶客服、網站客服、阿里巴巴客服等等一些工作的最新的崗位層出不...

工作甘苦談 | 客服人員 | 客服開發 | 工作體會

職務類別：客服開發　　職稱：客服人員

麥阿捏~我也只是小小的遊戲客服人員

因為最近也要準備離職了，說說我在做客服人員一段時間的心得吧⋯
1、每天工作映入眼簾的都是滿滿的屁孩能量：常常來建單的玩家，...

工作甘苦談 | 遊戲客服人員 | 客服開發

職務類別：客服開發　　職稱：遊戲客服人員

小菜鳥客服新鮮記

入職半個月以來，在長官和同事的幫助下，本人對客服工作職責及內容有了較好瞭解和基本掌握，並已開始正式上崗。現就工作學習心得，...

工作甘苦談 | 客服人員 | 客服開發

職務類別：客服開發　　職稱：客服人員

客服人員的換位思考法則

是這樣的，目前的工作是民宿的訂房客服，到目前為止，大約做了3個多月。很喜歡這份工作，跟旅客的互動也讓我覺得開心，而且特別有...

工作甘苦談 | 客服人員 | 客服開發

職務類別：客服開發　　職稱：客服人員

熱門職缺

更多熱門職缺 >

船務行政
面議 經驗不拘 學歷不拘
全港通航業股份有限公司
基隆市中山區

行政客服人員(高雄)
面議 經驗不拘 高職
立勝光電科技股份有限公司
高雄市前金區

行政客服人員(台中)
面議 經驗不拘 高職
立勝光電科技股份有限公司
台中市西區

VIP Host(公關)
面議 經驗不拘 大學
澳門廣東管理有限公司
澳門

線上客服人員
面議 經驗不拘 高職
金鼎鑫科技有限公司
台中市西屯區

客服助理專員(台南柳營)
面議 經驗不拘 大學
大成長城企業股份有限公司
台南市柳營區

1.神秘客服務稽核調查專
面議 2~3年工作經驗 專科
興誠服務品質管理訓練機構
台中市西屯區

OP人員(高雄)
面議 1~2年工作經驗 專科
台灣西鐵國際物流股份有限公
高雄市苓雅區

職涯大師

- 職務大辭典
- 薪資公秤
- 履歷健診
- 九大職能星
- 職能地圖
- 工作甘苦談
- 落點分析
- 自傳魔法師
- 職涯顧問
- 心靈講座

求職會員服務中心

週一 ~ 週五8:30 ~ 21:00，週六、週日、國定假日9:00 ~ 17:00
電話：(02)8787-1111轉8　傳真：(02)5550-1111
免付費申訴專線：0800-09-1111
E-mail：support@staff.1111.com.tw

下載履歷格式

求才會員服務中心

週一 ~ 週五8:30 ~ 21:00，週六、週日、國定假日9:00 ~ 17:00
苗栗以北-電話：(02)8787-1111　傳真：(02)8787-0578
中部地區-電話：(04)2203-1111　傳真：(04)2206-1111
南部地區-電話：(07)958-1111　傳真：(07)958-2222
E-mail：hr1111@staff.1111.com.tw

全球華人股份有限公司(1111人力銀行) 版權所有© 1111 Job Bank All Rights Reserved.